

**2021** : une année spéciale à bien des égards pour le marché Entreprise : suppression des voitures pour les nouveaux vendeurs, pression irraisonnée sur les frais et les dépenses... malgré un nouveau CRM (customer link) et beaucoup de promesses sur des outils à venir, la défiance est là et il faudra plus que de belles présentations pour convaincre.

Autour de nous, tout se transforme : les sites sont mutualisés, les services commencent à entendre la musique de l'entraide et le refrain des économies d'échelles. Côté Delivery, bloqué en milieu de gué 5 ans après son lancement, toujours rien de neuf.

**2022** arrive... aurons-nous appris de nos erreurs ?

## ► RH, attractivité en berne:

**Recruter plus vite et mieux** : aujourd'hui le constat est édifiant. 6 mois pour recruter un départ anticipé ; autant pour former et donc plus d'un an pour être un tant soit peu opérationnel. Le nouvel accord intergénérationnel risque d'accélérer les départs sans préparation réelle et mettra beaucoup de services et de territoires en grande difficulté.

Fin des accompagnements pour perte de véhicule, baisse de salaire et le minimum à négocier pour perte de PVV... La question de l'attractivité de nos métiers en agence Entreprise se pose, avec des contraintes trop fortes, et non compensées par de bonnes conditions de travail, sans parler du manque de reconnaissance, du peu de moyens et surtout de la rémunération peu incitative.

**Comment s'étonner des difficultés à recruter les bons profils.**



## ► Delivery, 5 Ans déjà

**C'est la même chanson : DEF assure faire tout son possible et que la situation va s'améliorer...**

Et même si le **chiffre d'affaires n'atteint pas les ambitions affichées**, que l'on se rassure, un contrat spécifique Entreprise de sous-traitance a été signé. Scopelec n'a pas été retenu et promet 2 000 licenciements mais pour les gagnants, il est désormais possible de faire appel à des travailleurs détachés !!

**La météo des délais continue de se dégrader...** Beaucoup de collaborateurs et de services (DRCE, UI) sont mobilisés pour retrouver nos engagements de production et de Service Après-Vente d'il y a 5 ans, mais rien ne semble vouloir s'éclaircir.

**Orange Event recrute 1 400 collaborateurs en prévision des JO de 2024 et deux autres grands événements** : coupe du monde de rugby et coupe du monde de ski et se pose la question de la perte de cette aide précieuse dans les productions en péril ou celles qui concernent des entreprises d'importance vitale.

## **A l'heure de Scale Up, quand parlerons-nous enfin du coût de Delivery ?**

De ses 37 chantiers, de son programme d'amélioration continue (le crash programme du crash programme), de toutes les commandes perdues et non facturées, des surpilotes occasionnés...

**Selon notre première estimation, nous avons dépassé [le coût du projet COME et ses 700 Millions d'Euros](#) ; ces 2 programmes à eux seuls auraient déjà atteint la moitié du programme Scale UP.**

Nous espérons que notre demande d'expertise économique sur le programme Delivery sera votée en Comité Social et Economique Centrale (CSEC) et fera la lumière sur ce programme et son coût.

Nous attendons aussi beaucoup des spécificités du contrat de sous-traitance récemment signé qui doit entrer en action dès le mois d'avril.

## ▶ Pas les moyens... de nos ambitions

**Avec des effectifs toujours revus à la baisse, DEF ne donne plus les moyens aux équipes de réaliser les objectifs.**

Dans la vente, la situation est critique. Aujourd'hui, avec un sous dimensionnement chronique entretenu par l'entreprise, le flux est tellement tendu que le moindre départ ou arrêt occasionne une dangereuse surcharge de travail pour les autres salariés.

**Pire, cette désorganisation, résultat de la stratégie mise en place par DEF, lui sert ensuite de prétexte aux futurs projets de réorganisations.** C'est ce qui arrive aux pôles contrats qui vont être « réorganisés » en 3 plaques pour l'ensemble des AE. Première étape avant la mise en place du centre serveur national.

## ▶ Télétravail

Nous avons posé la question du refus systématique d'accorder un télétravail régulier aux Vendeurs nomades. Voici la réponse de la Direction des Ressources Humaines :

"Au regard de nos enjeux clients, de l'organisation du travail en place et la nature des activités des salariés nomades de notre périmètre, nous ne sommes effectivement pas en mesure de leur accorder du télétravail régulier tel que proposé par l'accord télétravail 2013 et à son avenant 2017. J'attire par ailleurs votre attention sur la souplesse apportée à nos salariés au travers du nomadisme et du télétravail occasionnel, dispositif également proposé par l'accord télétravail."



Nous reconnaissons cette souplesse dans l'organisation du travail mais plutôt que d'opposer un « non » général de principe aux populations vendeurs nomades, nous souhaitons que les situations particulières soient mieux considérées et traitées localement.

## ▶ Formation, pas à la hauteur

Souvent réduite à de simples Power Point, chacun doit y être acteur de sa montée en compétences, livré à lui-même entre Piazza, E-learning, et Espresso, quand ce ne sont pas des formations externes où l'agilité est devenue le maître mot.

### Ne vous faites pas voler votre CPF !

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est désormais régi par [la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel](#), du 5 septembre 2018, pour « accompagner les actifs dans leurs choix de formation, [leur] redonner la main sur leur parcours professionnel ».

**Ce que dit la loi :** L'Entreprise doit s'assurer auprès des salariés susceptibles d'être positionnés sur une formation, qu'ils ont donné un accord express à la mobilisation de leur CPF, conformément aux dispositions de l'article L. 6323-2 du Code du Travail. Il est rappelé au terme de cet article, que le refus du titulaire du compte de mobiliser son CPF ne constitue pas une faute.

[Ce qui est arrivé à nos collègues auxquels DEF a demandé la mobilisation de leur CPF pour une formation qui aurait dû être prise en charge intégralement par l'employeur](#) ne doit pas se reproduire. L'Entreprise ne peut imposer la mobilisation du montant inscrit sur le Compte Formation à son salarié et devra en cas de refus, financer intégralement l'action de formation du/des salariés concernés par abondement.

**Il est urgent pour la Direction Entreprise de retrouver, et donner du sens, et proposer à ses collaborateurs les moyens de ses ambitions.**

## La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Recruter et renforcer les moyens sur l'environnement de la vente (vendeurs, Ascom, IAV, RAC interne...);
- ▶ Simplifier enfin nos offres et outils ;
- ▶ Accompagner correctement et à la hauteur de leurs investissements la mobilité des vendeurs.

### Vos correspondants

Christophe Moinier 06 08 70 66 54  
Jérôme Wartel 06 82 59 52 40  
Valérie Vincent 06 75 09 49 72  
Eddy Jégou 06 31 14 33 85  
Cyril Cordier 06 81 71 39 10  
Frédéric Despres 06 73 69 47 40



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

